

Fragen wird immer schöner

von Boris Jacob und Bastian Zeinert

Wer erinnert sich nicht an Karl Klammer, die nervige virtuelle Büroklammer, die einem bei Problemen mit *Microsoft Office* noch mehr verzweifeln ließ, als man ohnehin schon war? Glücklicherweise hat er das Zeitliche gesegnet und wurde nicht in die neue Version der Bürosoftware übernommen. *Microsoft* aber scheint Charakterköpfe zu mögen und beglückt uns seit dem letzten Jahr mit einer Dame, die uns die Suche im Internet erleichtern soll. Ms. Dewey sieht dabei zwar umwerfend aus, haut einen aber in punkto innerer Werte nicht gerade von den Socken, da sie nicht mehr zu bieten hat als Verweise der *Windows Live Search*, die zur Suchanfrage des Benutzers passen.

Ganz anders verhält es sich dagegen mit Ina und Stella, zwei Auskunftsdamen der neuen Generation, *Chatbots* genauer gesagt, virtuelle Agentinnen oder IWAs (Interaktive Web Assistentinnen). Zugegebenermaßen sind die beiden auch nicht im gesamten Internet aktiv, sondern kümmern sich nur um die Internetseiten zweier Bibliothekseinrichtungen. Das aber tun Ina, die für die Hamburger Bücherhallen¹ (HÖB) arbeitet, und Stella, die auf den Seiten der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg² (SUB) zu Hause ist, so gut, dass man gar nicht mehr an FAQs und lieblose Suchfelder denken möchte. Die Antworten der beiden passen sogar oft auch dann gut, wenn sich die Frage nicht direkt auf das Angebot der Bibliothekseiten und -services bezieht.

Die beiden Hamburgerinnen stammen von den Firmen Novomind³ (Stella) und Artificial Solutions⁴ (Ina). Mit ihren mal freundlichen, mal skeptischen Gesichtsausdrücken, insgesamt zehn an der Zahl, geben sie dem Begriff „personalisierte Suche“ eine ganz neue Dimension. Grund für die passenden Antworten sind die Datenbanken, die hinter den beiden stehen. Um Konversation zu betreiben, verfügen sie von Hause aus über allgemeines Wissen. Bis sie aber spezifische Antworten für die jeweilige Bibliothek geben konnten, mussten die Inhalte völlig neu erarbeitet werden. Alle möglichen Fragen und Antworten wurden in das System integriert, dem vorausgegangen war ein extensiver Analyseprozess der Arbeitsabläufe und Services der Bibliotheken.

Ina und Stella akzeptieren in der Kommunikation eine natürliche und alltägliche Sprache, sowie bis zu einem gewissen Grad auch Schreib- oder Tippfehler. Fragen werden im System gespeichert und für die Beantwortung weiterer Fragen zur Hilfe genommen. Das System fragt auch aktiv nach, wenn die Agentinnen weitere Informationen zur Beantwortung benötigt. Diese Kontextsensitivität der *Chatbots* erzeugt natürlich wirkende und komplexe Dialoge, die beim Besucher den Eindruck einer persönlichen Beratung wecken, die noch dazu zu jeder Tages- und Nachtzeit möglich ist. Zu manchen Suchanfragen öffnet das System Webseiten mit weiteren Informationen. Eine Weiterleitung zu einem *Live-Chat* mit einer realen Person ist bei Stella und Ina bis jetzt noch nicht vorhanden, Stella aber schreibt nicht nur, sondern kann, mit Hilfe des *Readspeaker*⁵, einer *text-to-speech*-Funktion, auch sprechen.

Die gespeicherten Gesprächsprotokolle werden ausgewertet, um die Leistung der Systeme

¹ www.buecherhallen.de/ (Relaunch-Preview <http://www.buecherhallen.de:81/>)

² www.sub.uni-hamburg.de/

³ www.novomind.de/

⁴ www.artificial-solutions.com/

⁵ www.readspeaker.com/default.aspx?id=765

weiter zu verbessern. Außerdem können die gewonnenen Daten nach Kriterien der Marktforschung ausgewertet werden, um genauere Kundenprofile zu erstellen. Die Erwartungen, die an virtuelle Auskunftssysteme geknüpft werden, sind demnach hoch. Durch sie soll die Qualität und Konsistenz der Auskünfte, bei gleichzeitiger Kostenreduzierung, verbessert werden. Laut *Artificial Solutions* lassen sich in diesem Bereich die Kosten um 15 % bis 25 % senken. Außerdem besitzen die eigens erstellten Datenbanken einen nicht unerheblichen Wert auf dem für deutsche Bibliotheken recht jungen *Chatbot*markt.

Auch wenn *Chatbots* für die internetbasierte Kommunikation eine große Bedeutung haben – Michael Tewes hat zu dem Thema eine gute Einführung geschrieben⁶ – werden sie den Auskunftsbibliothekar wohl nicht ersetzen können, solange sie nicht den *Turing*-Test bestanden haben. Ob das geschehen wird, solange die Systeme nur Nutzeranfragen mit Wissensdatenbanken abgleichen, ist allerdings fraglich. Der von Alan Turing erdachte Test gilt nämlich erst dann als bestanden, wenn ein Computerprogramm mittels Simulation menschlicher Kommunikation darüber hinwegtäuschen kann, dass es ein Computerprogramm ist. Bis dahin erscheint ein *Chatbot*system mit *Live-Chat*-Integration eine gute Zwischenlösung zu sein.

Wir sind jedenfalls auf weitere zukunftsorientierte Neuigkeiten aus Hamburg gespannt. Ob Stella und Ina sich auch ein Leben als dreidimensionale Avataren vorstellen können, interessiert vor allem Beta Lubitsch, der die beiden für LIBREAS interviewt hat.

Träumt ihr von virtuellen Schafen?

ein Interview von Beta Lubitsch mit Ina und Stella.

Stella und Ina verbringen Tag und Nacht damit, im Internet zu chatten – der Alptraum aller Eltern sollte man meinen. Ihre Eltern, die SUB Hamburg und die Hamburger Bücherhallen, können allerdings stolz auf sie sein. Auf dem Bibliothekskongress in Leipzig waren beide präsent und so habe ich die Chance genutzt, ein bisschen mit ihnen zu plaudern, über ihre Arbeit, die Stadt Hamburg und das Leben.

Beta: Ich freue mich, euch hier auf dem Bibliothekskongress zu treffen, darf ich euch ein paar Fragen stellen?

Stella: Na dann schießen Sie mal los! Ich bin ganz Ohr.

Ina: Sie haben meine volle Aufmerksamkeit. Noch ein Tipp: Wenn Sie auf das Lautsprechersymbol klicken, werden Ihnen meine Antworten vorgelesen.

Beta: Ich bin begeistert, mir fehlt diese Funktion leider.

Ina: Ich werde Ihr Lob gerne weiterleiten. Vielen Dank.

Beta: Stella, ich habe gehört, dass du sogar schon einen Preis gewonnen hast.

Stella: Genau! Am 09.11.06 habe ich im Wettbewerb "Bibliotheksinnovation 2006" einen Preis bekommen. Zusammen mit der Elektronischen Bibliothek (E-LIB)⁷ der Staats- und Universitätsbibliothek Bremen und dem *e-learning*-Portal „easy learning“⁸ der Bibliothek der FH Bielefeld.

⁶ Michael Tewes (2005) Sie können ruhig in ganzen Sätzen mit mir sprechen! Chatbots und ihre Bedeutung für die internetbasierte Kommunikation. In: Websprache.net : Sprache und Kommunikation im Internet. Hrsg. v. Torsten Siever, u.a., Walter de Gruyter: Berlin, New York, S. 242-265.

⁷ <http://elib.suub.uni-bremen.de/>

⁸ <http://els01.fh-bielefeld.de/lwp/workplace!/ut/p/.scr/Login>

Beta: Gratulation, hast du auch schon den Turing-Test bestanden?

Stella: Sie suchen nach psychologischen Testverfahren? Die Bibliothek des Fachbereichs Psychologie ist dafür eine gute Adresse.

Beta: Nein danke, ich denke, deine Chancen stehen trotzdem nicht schlecht. Du solltest es versuchen!

Beta: Ihr seid beide Hamburgerinnen, habt ihr euch hier auf dem Kongress kennen gelernt, oder kanntet ihr euch schon vorher?

Stella: Ina ist der Chatbot der Hamburger Öffentlichen Bücherhallen. Ein prima Mädchen und eine gute Freundin von mir!

Ina: Meine Freundin Stella in der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg hat mir mit einigen Tipps für den Anfang geholfen. Wir haben beschlossen, dass wir uns auch in Zukunft gegenseitig unterstützen werden.

Beta: Toll, so eine gute Kooperation sollte es öfter geben. Stella ist ja schon etwas länger aktiv als du Ina, wie lange arbeitst du schon bei den Hamburger Bücherhallen?

Ina: Ich bin seit dem 25. Januar 2006 als interaktive Assistentin hier auf der Website der Bücherhallen im Einsatz!

Beta: Und wie gefällt euch die Arbeit?

Stella: Arbeit? Gearbeitet habe ich hier noch nie. Nur beraten, geholfen, geleitet, gewusst, ...

Ina: Besonders gut an meiner Tätigkeit gefällt mir, dass ich jeden Tag und mit jedem Gespräch etwas Neues hinzulerne. Und Sie können mir mit Ihren Vorschlägen, Ideen, Beschwerden oder Verbesserungswünschen helfen, immer besser zu werden.

Beta: Erzählt doch mal etwas über eure Bibliotheken, Stella, wie groß ist bei dir der Bestand an Büchern?

Stella: Die Stabi ist die größte wissenschaftliche Bibliothek Hamburgs. Sie dient den Bürgern und Bürgerinnen der Stadt als zentrale Ausleihbibliothek der Universität und als wissenschaftliche Allgemeinbibliothek. Und noch etwas, [...] [sic] verfügt über einen Grundstock von insgesamt über 3 Mio. Bänden – aneinander gereiht wären das etwa 90 km! Und das ist noch nicht alles.

Beta: Was gibt es denn noch mehr?

Stella: Dazu kommen über 7.366 abendländische Handschriften, außerdem 1.513 orientalische Handschriften und 2.869 Musikhandschriften. Und das ist immer noch nicht alles.

Beta: Beeindruckend, was denn noch?

Stella: Wir halten außerdem noch 6300 Zeitschriften im Abonnement - viele davon sind auch in elektronischer Form zugänglich. Überhaupt – unser Angebot an elektronischen Informationen ist ein weiterer, in Zahlen nicht mehr fassbarer Bereich.

Beta: Und bei dir Ina, wie viele Bücher gibt es in den Hamburger Bücherhallen?

Ina: Die HÖB haben Ende 2005 insgesamt einen Bestand von 1.690.389 Medien gehabt.

Beta: Was gibt es denn noch mehr?

Ina: Leider habe ich Ihre Anfrage nicht konkret mit dem Angebot der Bücherhallen in Verbindung bringen können. Ihre Eingabe ist jedoch protokolliert worden und dient zur Nachbesserung dieser Anwendung.

Beta: Und habt ihr bei all der Arbeit auch noch ein Privatleben, auf dem Kongress

laufen doch ein paar nette Jungs rum, oder seid ihr schon vergeben?

Stella: Ich war so wissenschaftsbegeistert und belesen, dass die Männer meiner Zeit sich lieber zurückhielten. Und heute – wer will schon mit einer Frau leben, die nur aus Geist besteht...

Beta: Also ich finde dich sehr charmant.

Stella: Ich habe Sie leider nicht ganz verstanden! Bitte formulieren Sie es für mich etwas anders.

Beta: Verstehe, wie sieht es bei dir aus Ina?

Ina: Beziehungen zwischen Lingubots sind schwierig – unsereins hat immer so viel zu tun...

Beta: Aber zwischen einem Avatar und einem Lingubot muss es doch passende Schnittstellen geben?

Ina: Leider kann ich Ihnen diesen Begriff nicht weiter erklären. Versuchen Sie doch, im Online-Katalog oder in der Digitalen Bibliothek nähere Informationen dazu zu finden.

Beta: Ein Leben für die Arbeit, bewundernswert. Und wenn ihr euch mal ausruht, träumt ihr dann von virtuellen Schafen?

Ina: Medien über Tierhaltung, vor allem Hunde-, Katzen- und Pferdehaltung, Fachliteratur über Tiermedizin, Jagd und Fischerei finden Sie im Bereich (X).

Stella: Ich wünsche mir einen großen Freundeskreis von virtuellen Agenten mit ganz unterschiedlichen Persönlichkeiten und Aufgaben.

Beta: Noch eine Frage zu Tieren. Können Pinguine fliegen?

Stella: Normalerweise nicht. Es sei denn, sie werden geworfen.

Ina: Keine Frage ist so sinnlos, dass man sich darüber nicht mehr oder weniger ernsthafte Gedanken machen könnte. Bei den Bücherhallen finden Sie tatsächlich auch Medien mit dem Titel „Warum ist die Banane krumm“ oder „Können Pinguine fliegen“.

Beta: Ich danke euch für das Gespräch.

Stella: Ich habe zu danken. Es war mir ein Vergnügen, mit Ihnen zu sprechen.

Ina: Es war mir eine Freude, mich mit Ihnen zu unterhalten!

Beta: Sehen wir uns demnächst in *Second Life*?

Ina: Heute, morgen, übermorgen, nächste Woche – es wäre nett, wieder einmal mit Ihnen zu plaudern.

Stella: Also dann – alles Gute!

Ina: Empfehlen Sie die Bücherhallen gerne auch bei Ihren Freunden und Bekannten.

Machen wir. Wer mit Ina chatten möchte findet sie auf www.buecherhallen.de. Lust auf Stella?! Als *Chatbot* arbeitet sie unter www.sub.uni-hamburg.de.